

# Отчет по социальной практике

## Оглавление

Введение

1 Назначение и структура МУ КЦ «Дом озера»

2 Нормативно-правовая база деятельности МУ КЦ «Дом озера»

3 Особенности управленческой деятельности МУ КЦ «Дом озера»

4 Рекламная деятельность МУ КЦ «Дом озера»

5 Финансовая деятельность МУ КЦ «Дом озера»

6 Управление персоналом МУ КЦ «Дом озера»

7 Связь с общественностью (Паблик рилейшнз) МУ КЦ «Дом озера»

8 Выполнение индивидуального задания

Заключение

Список использованной литературы

Приложение

## Введение

Значение социально-культурной сферы (СКС) в процессе модернизации и динамичного развития общественных отношений достаточно велико, так как она создает условия для формирования интеллектуального потенциала нации и во многом определяет духовную жизнь общества.

Но на теоретическом уровне сущность социально-культурной сферы как социального феномена не вполне осознана, что является препятствием к ее формированию как социологической категории и созданию дополнительных возможностей для развития различных видов и форм социально-культурной деятельности в границах СКС.

Культура как результат человеческой деятельности представляет собой совокупность традиций, норм, ценностей, смыслов, идей, знаковых систем, характерных для социальной общности (этноса, нации, общества) и выполняющих функции социальной ориентации, обеспечивающих социальную принадлежность, консолидацию человеческих сообществ, индивидуальное самоопределение личности. В процессуальном плане культура есть деятельность (личностей, социальных групп, институтов, общества) в различных сферах бытия и сознания, представляющая собой специфический, присущий человеку способ преобразования природных возможностей, опредмечивания (производства) и распредмечивания (потребления), создания традиций, норм, ценностей, идей и их освоения, хранения, трансляции, превращения их во внутреннее содержание личности.

«Социальное» и «культурное» тесно переплетены, так как в любом социальном явлении всегда присутствует человек как носитель социальных ролей и культурных ценностей. Именно человек является первичным «атомом» социальных структур, отношений и культурных процессов.

Социально-культурная сфера в действительности представляет собой совокупность механизмов, посредством которых культурные факторы

связываются с эмпирическими системами социальной действительности. Взаимопроникновение этих двух систем, а также наличие между ними отношений контроля и обусловленности составляют в известном смысле важнейшую систему действия<sup>3</sup>.

Сложный процесс общественного развития, предполагающий взаимодействие и взаимозависимость социальной и культурной системы, может привести к какому-либо культурному изменению, способному преобразовать ценности социального уровня. Выявление источника взаимопроникновения этих систем стало определенной трудностью в социологии знания. Но ключ к его разгадке был найден. В качестве источника взаимопроникновения этих систем признаны различные формы институционализации культуры в виде коммуникаций, традиций и обрядов, языка, правовых норм и знаний.

Сейчас особо подчеркивается и возрастание роли такого современного механизма институционализации как индустрия культуры, которая способствует массовому распространению достижений культуры с помощью технических средств тиражирования и публикации и превращается в эффективный элемент новых управленческих технологий.

Таким образом, институционализации культуры стала основным и общим понятием для интеграции и интеракции обоих аспектов, взаимосвязь которых, опосредованная деятельностью различных субъектов, рождает особую реальность, выраженную понятием «социально-культурная сфера».

Данная работа представляет аналитический отчет о прохождении практики в МУ КЦ «Дом Озерова».

Время прохождения практики – с 1.06.09 по 19.07.09.

Цель преддипломной практики – сбор материалов для написания дипломной работы, закрепление профессиональных знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретической подготовки.

Цель настоящего отчета – проведение диагностики выполненной работы в процессе прохождения практики, выполнение практических заданий, поставленных во время прохождения практики и их решения.

Задачи, подлежащие исследованию в процессе прохождения преддипломной практики:

1. Особенности управленческой деятельности организации.
2. Анализ инструментов маркетинга, применяемых в организации.
3. Управление персоналом организации.
4. Деятельность организации по оказанию услуг.
5. Деятельность организации по связям с общественностью.
6. Выполнение индивидуального задания.

Объектом исследования является характеристика деятельности организации на рынке социально-культурных услуг.

Предметом исследования выступает деятельность МУ КЦ «Дом Озерова» г. Коломна.

Структура работы: работа состоит из введения, семи глав, заключения, списка использованной литературы и приложения.

Теоретической основой данной работы послужили работы таких авторов, как: Саак А.Э., Пшеничных А.Ю., Усов В.В. и других.

## **1 Назначение и структура МУ КЦ «Дом озера»**

Муниципальное учреждение «Культурный центр «Дом Озера» расположен по адресу Московская область, Коломна г., Красногвардейская улица, 2.

«Дом Озера» - памятник архитектуры в стиле классицизма конца XVIII - начала XIX вв. Автором проекта дома считают знаменитого архитектора Матвея Казакова, прибывшего в Коломну в 1778 г. по повелению императрицы Екатерины II. Свое название дом получил по фамилии владельца, купца I гильдии А.С. Озерова, оставившего о себе добрую память щедрой благотворительностью.

Выставочная работа в залах особняка началась в 1980 году. Первая выставка была посвящена 600-летию Куликовской битвы. За 25 лет активной работы было организовано более 350 выставок, на которых показывали свои работы лучшие мастера изобразительного искусства Коломны, Москвы, других регионов России, ближнего и дальнего Зарубежья.

Тесные узы сотрудничества связали «Дом Озера» с Московской государственной специализированной школой акварели С.Н. Андрияки, с ВГИК им. С.А. Герасимова, Рязанским художественным училищем им. Г.К. Вагнера, МГАХИ им. В.И. Сурикова, со студией военных художников им. М.Б. Грекова. Декоративно-прикладное искусство на вернисажах было представлено мастерами художественных промыслов Федоскина, Павловопосада, Гжели, Жостова, Дулева.

Основной выставочный зал является одновременно и концертным залом, обладающим прекрасной акустикой. Концертные вечера и музыкально - литературные салоны радуют коломчан и гостей города программами, в которых принимают участие ведущие артисты Коломны, Москвы и Московской области, студенты и педагоги ГМУ им. Гнесиных, исполнители-инструменталисты мирового уровня, в том числе Московских оперных и

музыкальных театров, Государственной Московской консерватории, Всероссийского музыкального общества, Большого Государственного театра.

Культурный центр «Дом Озерова» является основным культурно - просветительским центром г. Коломны.

МУ КЦ «Дом Озерова» действует в целях:

- формирование и удовлетворение потребностей зрителей в изобразительном искусстве;
- развитие всех видов изобразительного искусства;
- сохранение и развитие всех форм и видов изобразительного искусства, являющихся национальным достоянием российской культуры;
- организация, подготовка и проведение высокохудожественных выставок, концертов, презентаций, творческих встреч, музыкально-литературных гостиных, проведение спектаклей и других публичных мероприятий;
- пропаганда достижения изобразительного искусства и музыкальной культуры в России и за рубежом;
- осуществление социально-культурных функций некоммерческого характера;
- объединение творческих коллективов, художников, музыкантов и иных специалистов в других жанрах искусства с целью реализации программ по сохранению, распространению и развитию культурного достояния народов России и мирового искусства.

При достижении основных целей в своей деятельности МУ КЦ «Дом Озерова» руководствуется следующими основными принципами:

- обеспечение конституционного права граждан на свободу творчества, участие в культурной жизни и пользование услугами, предоставляемыми МУ КЦ, равный доступ к изобразительному искусству;
- гуманизм, приоритет общечеловеческих ценностей;
- сохранение самобытности российской культуры, национальной школы изобразительного искусства;

- независимость МУ КЦ в выборе художественных направлений, составлении плана выставочной и концертной деятельности, публикации рекламных и других материалов, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

- содействие в сохранении и развитии межнациональных, межрегиональных и межгосударственных культурных связей.

МУ КЦ «Дом Озерова» осуществляет в установленном законодательством порядке следующие виды деятельности:

- организация, подготовка и проведение выставок произведений различных видов изобразительного искусства, организация и проведение концертов творческих коллективов и исполнителей, проведение творческих вечеров, проведение музыкально-литературных салонов, фестивалей, конкурсов, реализация билетов на указанные мероприятия;

- организация других мероприятий художественно-творческого характера, проводимых собственными силами приглашенных коллективов, приглашенными исполнителями;

- проведение творческих семинаров, создание экспериментальных творческих лабораторий;

- сохранений, создание распространение и освоение культурных ценностей, предоставление культурных благ населению;

- предоставление сценической площадки для показа концертов, спектаклей по договорам с другими юридическими и физическими лицами, для осуществления совместных проектов и программ в соответствии с заключенными договорами;

- изготовление по заказам и договорам с другими юридическими и физическими лицами предметов художественного оформления выставок, концертов, спектаклей, представлений;

- подготовка, тиражирование и реализация информационно-справочных изданий, связанных с художественно-творческой деятельностью культурно-выставочного центра;

- осуществление в установленном порядке издательской деятельности, связанной с деятельностью учреждения;
- изготовление афиш, программ концертов и спектаклей, буклетов, календарей, фотографий и другой рекламной продукции;
- оказание рекламных и информационных услуг и размещение рекламы, распространение рекламных материалов, связанных с деятельностью МУ КЦ;
- организация работы буфетов, кафе для зрителей и сотрудников МУ КЦ;
- реализация сопутствующих услуг, предоставляемых посетителям МУ КЦ.

Организационная структура МУ КЦ «Дом Озерова» представлена на рисунке 1 (см. Приложение 2).

Структура управления МУ КЦ «Дом Озерова» представляет собой линейно-функциональную структуру управления.

Линейная организационная структура управления - это наиболее распространенный тип иерархической (бюрократической) структуры.

Многоуровневая иерархическая система управления, в которой вышестоящий руководитель осуществляет единоличное руководство подчиненными ему нижестоящими руководителями, а нижестоящие руководители подчиняются только одному лицу - своему непосредственному вышестоящему руководителю.

По такому принципу формируется иерархия служб, пронизывающая всю организацию до самого низа.

Среди преимуществ линейной структуры управления можно назвать следующие:

- четкая система взаимных связей функций и подразделений;
- четкая система единоначалия - один руководитель сосредотачивает в своих руках руководство всей совокупностью процессов, имеющих общую цель;



- ясно выраженная ответственность;
- быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих.

- согласованность действий исполнителей;
- оперативность в принятии решений;
- простота организационных форм и четкость взаимосвязей;
- минимальные издержки производства и минимальная себестоимость выпускаемой продукции.

Таким образом, культурный центр «Дом Озерова» является основным культурно - просветительским центром г. Коломны.

МУ КЦ «Дом Озерова» осуществляет следующие виды деятельности: организация, подготовка и проведение выставок; изготовление афиш, программ спектаклей; оказание рекламных и информационных услуг и многие другие.

Структура управления МУ КЦ «Дом Озерова» представляет собой линейно-функциональную структуру управления.

## **2 Нормативно-правовая база деятельности МУ КЦ «Дом озера»**

МУ КЦ «Дом Озерова» является некоммерческой организацией, не ставящей в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли.

МУ КЦ «Дом Озерова» является юридическим лицом, имеющим обособленное имущество на праве пользования, самостоятельный баланс, печать со своим наименованием, штамп, бланки, эмблему, символику и другие реквизиты, утвержденные в установленном порядке, приобретает имущественные права, может быть истцом и ответчиком в суде, арбитражном и третейском суде.

МУ КЦ «Дом Озерова» отвечает по своим обязательствам, находящимся в его распоряжении денежными средствами. При их

недостаточности субсидиарную ответственность по его обязательствам несет собственник соответствующего имущества.

МУ КЦ «Дом Озера» не отвечает по обязательствам Учредителя и иных органов местного самоуправления.

МУ КЦ «Дом Озера» подотчетно:

- учредителю по вопросам уставной деятельности, целевого использования и сохранности бюджетных средств и другим вопросам, относящимся к его компетенции;
- коломенскому городскому комитету по управлению имуществом и земельным отношениям, по вопросам целевого использования и сохранности государственного имущества и другим вопросам, относящимся к его компетенции.

МУ КЦ «Дом Озера» вправе открывать через Централизованную бухгалтерию Комитета по культуру администрации города Коломны в органах казначейства и кредитных учреждениях лицевые, расчетные и другие счета.

МУ КЦ «Дом Озера» в соответствии с законодательством РФ вправе осуществлять предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, для которых оно создано, и соответствует этим целям.

К предпринимательской деятельности МУ КЦ «Дом Озера» относится:

- сдача в аренду имущества в соответствии с законодательством РФ;
- оказание посреднических услуг;
- долевое участие в деятельности коммерческих организаций;
- торговля покупными товарами и оборудованием.

Все средства, полученные МУ КЦ «Дом Озера» в результате вышеперечисленных видов деятельности, направляются на решение основных задач и целей МУ КЦ «Дом Озера», на укрепление материально-

технической базы, оснащение всеми видами необходимого оборудования и электронной техники, создание и организация условий труда и отдыха работников МУ КЦ «Дом Озера».

Платные формы культурной деятельности МУ КЦ «Дом Озера» не рассматриваются как предпринимательские, если доход от них полностью идет на развитие и совершенствование МУ КЦ «Дом Озера».

Право МУ КЦ «Дом Озера» осуществлять деятельность, на которую в соответствии с законодательством РФ требуется специальное разрешение – лицензия, возникает у МУ КЦ «Дом Озера» с момента ее получения или в указанный в ней срок и прекращается по истечении срока ее действия, если иное не установлено законодательством.

В своей деятельности МУ КЦ «Дом Озера» руководствуется следующими законодательными актами: Конституцией Российской Федерации, Гражданским, Трудовым, Налоговым, Бюджетным кодексами Российской Федерации, законом РФ "Об образовании", Федеральными законами "Об общих принципах организации местного самоуправления", "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", "О некоммерческих организациях", "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации", другими Федеральными законами, Указами Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ.

МУ КЦ «Дом Озера» строит свои отношения с другими предприятиями, организациями и гражданами во всех сферах хозяйственной деятельности на основании договоров. В своей деятельности МУ КЦ «Дом Озера» учитывает интересы потребителей, их требования к качеству работ, услуг.

МУ КЦ «Дом Озера» свободно в выборе форм и предмета договоров и обязательств, любых других условий взаимоотношений с предприятиями,

организациями, которые не противоречат действующему законодательству, настоящему уставу и договору о закреплении муниципального имущества.

Для выполнения уставных целей МУ КЦ «Дом Озерова» имеет право:

- в установленном порядке самостоятельно осуществлять творческо-производственную и предпринимательскую деятельность;
- строить свои отношения с государственными и муниципальными органами, предприятиями, учреждениями, организациями и гражданами во всех сферах деятельности на основе договоров, соглашений, контрактов и иных правовых актов в соответствии с действующим законодательством и Уставом;
- использовать результаты интеллектуальной деятельности, приравненные к ним средства индивидуализации в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством об авторском праве, и смежных правах;
- самостоятельно формировать свою экономическую программу, определять порядок реализации билетов, услуг и продукции, устанавливать на них цены в соответствии с законодательством и Уставом;
- участвовать в установленном порядке в реализации федеральных, областных и городских целевых программ в сфере искусства и культуры;
- использовать в рекламных целях собственное обозначение (официальное наименование, эмблему), а также разрешать такое использование другими юридическими лицами на договорной основе;
- планировать свою деятельность, номенклатуру и объем предоставляемых услуг и определять перспективы развития, исходя из заключенных договоров и спроса потребителей на работы и услуги;
- нанимать и увольнять работников в соответствии с законодательством о труде;
- разрабатывать и направлять на согласование Учредителя структуру и штатную численность МУ КЦ «Дом Озерова», формы, системы и размер оплаты труда работников, а также другие формы поощрения;

- в установленном порядке осуществлять расходование средств направляемых на оплату труда работников МУ КЦ «Дом Озера», производственное и социальное развитие;

- предоставлять работнику МУ КЦ «Дом Озера» дополнительные отпуска, сокращенный рабочий день и иные социальные льготы, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации;

- организовать разработку программ реставрации и реконструкции занимаемых зданий, выступать в качестве заказчика при разработке и реализации проектов материально-технической реконструкции, реставрации и строительства, осуществлять контроль за ходом проектных, реставрационных, ремонтных и других работ;

- приобретать или арендовать основные и оборотные средства за счет имеющихся у него финансовых ресурсов в пределах сметы, временной финансовой помощи и получаемых для этих целей ссуд и кредитов в банках, в том числе в валюте;

- осуществлять внешнеэкономическую деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Уставом;

- получать и использовать доходы от разрешенной Уставом деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Московской области.

МУ КЦ «Дом Озера» обязано:

- руководствоваться Уставом культурного центра;
- надлежащим образом выполнять свои обязанности в соответствии с их условиями, требованиями законов;

- нести ответственность в соответствии с действующим законодательством за нарушение обязательств;

- возмещать ущерб, причиненный нерациональным использованием земли и других природных ресурсов, загрязнением

окружающей среды, нарушением правил безопасности, производства, санитарно-гигиенических норм и требований по защите здоровья работников, населения, и потребителей продукции, за счет результатов своей деятельности;

- обеспечивать своим работникам безопасные условия труда и нести ответственность в установленном порядке за ущерб, причиненный их здоровью и трудоспособности;

- осуществлять учет результатов производственной, хозяйственной и иной деятельности, вести статистическую и иную отчетность по результатам деятельности;

- отчитываться о результатах деятельности МУ КЦ «Дом Озерова» перед Учредителем;

- обеспечивать проведение творческих мероприятий в рамках бюджетного финансирования. Проводить указанные мероприятия на безвозмездной основе по распоряжению Учредителя.

- обеспечивать необходимый режим содержания и использования занимаемых зданий, осуществлять меры противопожарной безопасности;

- выполнять государственные мероприятия по гражданской обороне и мобилизационной подготовке в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами;

- осуществлять оперативный и бухгалтерский учет результатов производственной и иной деятельности, вести статистическую и бухгалтерскую отчетность, отчитываться о результатах деятельности.

За искажение государственной отчетности должностные лица МУ КЦ «Дом Озерова» несут установленную законодательством Российской Федерации материальную, административную, уголовную ответственности.

Контроль и ревизия производственной и хозяйственной деятельности МУ КЦ «Дом Озерова» осуществляется административными, налоговыми, правоохранительными и другими органами в пределах их компетенции, на которые в соответствии с действующим законодательством и

законодательными актами Российской Федерации возложена проверка деятельности муниципальных учреждений.

Контроль за соблюдением договора о закреплении имущества за МУ КЦ «Дом Озера» на праве пользования осуществляет Коломенский городской Комитет по управлению имуществом и земельным отношениям.

Контроль за деятельностью МУ КЦ «Дом Озера» осуществляет Комитет по культуре администрации города Коломны.

Таким образом, МУ КЦ «Дом Озера» является некоммерческой организацией, в своей деятельности руководствующейся Конституцией Российской Федерации, Гражданским, Трудовым, Налоговым, Бюджетным кодексами Российской Федерации, законом РФ "Об образовании", Федеральными законами "Об общих принципах организации местного самоуправления", "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", "О некоммерческих организациях", "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации", другими Федеральными законами.

МУ КЦ «Дом Озера», как юридическое лицо считается созданным с момента его государственной регистрации.

МУ КЦ «Дом Озера» приобретает права, несет обязанность и установленную законодательством Российской Федерации ответственность с момента его государственной регистрации в качестве юридического лица.

### **3 Особенности управленческой деятельности МУ КЦ «Дом озера»**

Управление МУ КЦ «Дом Озера» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательными актами города и Уставом МУ КЦ «Дом Озера».

Учредитель Управление МУ КЦ «Дом Озера»:

- утверждает Устав и изменения устава (по согласованию с Коломенским городским Комитетом по управлению имуществом);
- назначает на должность и освобождает от нее руководителя Управление МУ КЦ «Дом Озера», далее «Директор»;
- осуществляет контроль за соответствием деятельности Управление МУ КЦ «Дом Озера» законодательству РФ и Московской области.

Директор является высшим должностным лицом МУ КЦ «Дом Озера».

Директор действует на основании трудового договора, Устава МУ КЦ «Дом Озера», законодательства РФ, а также других обязательных для него нормативных актов.

Директор выполняет следующие основные функции и обязанности по организации и обеспечению деятельности Управление МУ КЦ «Дом Озера»:

- действует в пределах своей компетенции без доверенности от имени Учреждения, представляет его интересы во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами. На время своего отсутствия назначает исполняющего обязанности Директора МУ КЦ «Дом Озера»;
- в пределах, установленных трудовым договором и договором о закреплении за учреждением имущества в пользование, распоряжается имуществом МУ КЦ «Дом Озера», заключает договоры, в том числе и трудовые;
- обеспечивает контроль за исполнением всех договоров МУ КЦ «Дом Озера» и его договорных обязательств;
- осуществляет управление текущей оперативной деятельностью МУ КЦ «Дом Озера», обеспечивает сохранность и развитие основных производственных фондов, контроль и организация учета трудовой и производственной дисциплины, а также соблюдение нормативов охраны



труда и техники безопасности, санитарно-гигиенических условий работы коллектива МУ КЦ «Дом Озера»;

- утверждает по согласованию с Учредителем затраты на содержание МУ КЦ «Дом Озера» структуру и штатную численность МУ КЦ «Дом Озера»;
- утверждает внутренние документы МУ КЦ «Дом Озера»;
- обеспечивает выполнение решений Учредителя;
- в пределах своей компетенции издает приказы и дает указания, обязательные для всех работников МУ КЦ «Дом Озера»;
- несет ответственность за результаты деятельности МУ КЦ «Дом Озера».

Директор, по согласованию с Председателем Комитета по культуре города Коломны определяет структуру учреждения и аппарат управления, ее численность, квалификационный и штатный составы, назначает на должность и освобождает от должности работников предприятия, заключает с ними трудовые договора и контракты.

Директор в своей деятельности руководствуется законами и иными нормативными актами Российской Федерации, Московской области, распоряжениями Комитета по культуре администрации города Коломны, Уставом МУ КЦ «Дом Озера» и трудовым договором.

Директор, осуществляя текущее руководство деятельностью МУ КЦ «Дом Озера» подотчетен Председателю Комитета по культуре администрации города Коломны.

В МУ КЦ «Дом Озера» может создаваться Художественный совет, как совещательный орган. Порядок создания и деятельность Художественного совета определяется Положением о Художественном совете которое утверждается Учредителем. Целью деятельности Художественного совета является оказание помощи по вопросам творческой деятельности МУ КЦ «Дом Озера» в виде рекомендаций по следующим вопросам:

- формирование выставочного плана МУ КЦ «Дом Озера»;
- подготовка в организации и проведение выставки, составление экспозиций;
- по другим вопросам художественно-творческой деятельности МУ КЦ «Дом Озера».

Отношения работника и МУ КЦ «Дом Озера», возникшие на основании трудового договора, контракта регулируются Трудовым кодексом РФ.

Трудовой коллектив МУ КЦ «Дом Озера» составляют все граждане, участвующие своим трудом в его деятельности на основании трудового договора.

Общее собрание трудового коллектива МУ КЦ «Дом Озера»:

- рассматривает проект коллективного договора с администрацией МУ КЦ «Дом Озера» и утверждает его;
- рассматривает и решает вопросы самоуправления трудового коллектива в соответствии с законодательством РФ;
- определяет порядок проведения общего собрания трудового коллектива и нормы представительства.

Органом самоуправления трудового коллектива МУ КЦ «Дом Озера» является Общее собрание трудового коллектива. Представителями работников в социальном партнерстве являются представители, избираемые работниками в случаях, предусмотренных трудовым законодательством Российской Федерации.

Таким образом, управление МУ КЦ «Дом Озера» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательными актами города и Уставом МУ КЦ «Дом Озера». Высшим должностным лицом является директор.

#### 4 Рекламная деятельность МУ КЦ «Дом озера»

МУ КЦ «Дом Озера» ведет активную рекламную политику разрабатывает информационные материалы (листочки, брошюры), которые дают возможность всем получить достаточный объем информации о проводимых выставках и мероприятиях в центре.

Рекламная деятельность МУ КЦ «Дом Озера» может быть представлена следующим образом:

1. Прямая реклама:

- по почте («директ мейл»);
- лично вручаемые рекламные материалы, информационные

письма, листовки и т.п.

2. Реклама в прессе:

Важную роль в потреблении газетной рекламы играет ее привычность. Ведь она существует более 3-х веков. Безусловно, плюсом газетной рекламы является ее ненавязчивость. Она не перебивает информационный поток, как на радио или ТВ. Люди читают ее исключительно по собственной воле.

МУ КЦ «Дом Озера» публикует свои рекламные объявления в газетах и региональных выпусках: «Московский комсомолец», «Собеседник», «Комсомольская правда», «Аргументы и факты»; в специализированных изданиях, в телефонных книгах

3. Рекламные проспекты готовиться и распространяется печатная реклама в виде проспектов туров, плакатов, постеров.

4. Наружная реклама. Для рекламы своей деятельности МУ КЦ «Дом Озера» использует наружную рекламу в виде трех щитов 3х6м, установленных в непосредственной близости от размещения фирмы.

В 2008 году маркетинговый отдел МУ КЦ «Дом Озера» провел маркетинговые исследования с целью выяснения целевого рынка посетителей МУ КЦ среди 100 человек, в результате которого получены следующие данные: (таблица 1):

Таблица 1

Результаты опроса посетителей МУ КЦ «Дом Озерова» в 2008 г.( 100 участников)

2008 г	Были знакомы с деятельностью МУ КЦ до обращения	Обращались более 1 раза	Не были знакомы с деятельностью МУ КЦ до обращения	Еще раз планируют воспользоваться услугами МУ КЦ
Клиентов чел(%)	70 ( 70%)	56 (56%)	30 ( 30%)	40 ( 40%)

Из опроса следует, что 70% опрошенных были знакомы с деятельностью МУ КЦ «Дом Озерова» до обращения туда, 56% обращались более 1 раза, то есть их можно считать постоянными клиентами, треть опрошенных не была знакома с деятельностью МУ КЦ до обращения туда, а 40% опрошенных планируют еще раз воспользоваться услугами МУ КЦ.

Для того, чтобы выяснит из каких источников респонденты узнали о существовании и деятельности МУ КЦ, в 2008 г проведен опрос. Результаты опроса приведены в таблице 2 и на рисунке 2.

Таблица 2

Данные опроса об источниках сведений о МУ КЦ ( 100 участников)

	из рекламных проспектов	От знакомых	из газет, журналов	Из щитовой, наружной рекламы	Источник - Интернет
Откуда потребители узнали о фирме	9%	23%	41%	22%	5%

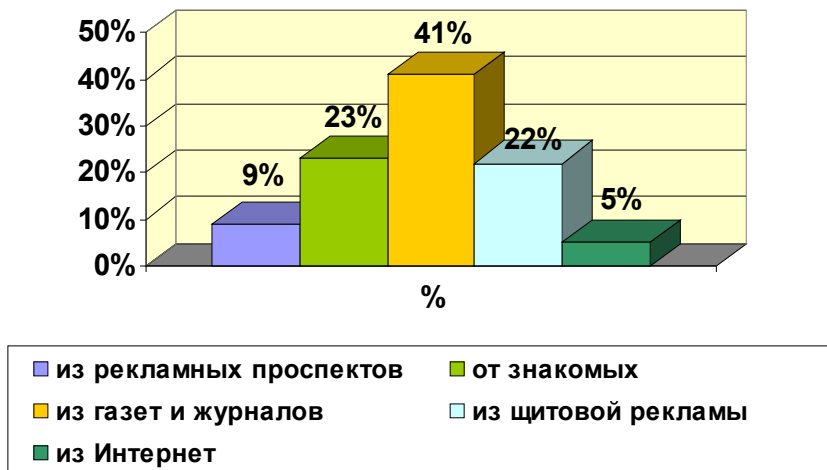


Рисунок 2. Данные опроса об источниках сведений о фирме

Данные опроса (таблица 2 и рисунок 2) выявили следующее: большинство (41%) узнали о МУ КЦ «Дом Озерова» из средств массовой информации – газет и журналов, в которых фирма помещает свои рекламные материалы, на втором (23%) и третьем месте (22%) сведения от знакомых и из щитовой рекламы соответственно. Наименьший результат по частоте передачи сведений о МУ КЦ своей информации к потребителю является Интернет (5%), почти в два раза больше пришлось на рекламные проспекты (9%). Таким образом наиболее эффективной является реклама через средства массовой информации – газеты и журналы, но 23%, пришедших в МУ КЦ по рекомендации знакомых – очень хороший результат, это говорит о том, что репутация у МУ КЦ «Дом Озерова» хорошая.

Для потребителя услуг очень важно, знать, что потратив деньги на отдых, качество тура будет обеспечено. Фирма, предоставляя не качественную услугу потеряет покупателя, купившего некачественный ту навсегда. Поэтому выяснить каково отношение потребителя к качеству предоставляемых услуг очень важно для МУ КЦ. Своевременно заметив не качественную составляющую, фирма сможет своевременно исправить положение и не потерять клиентов.

Таблица 3

Отношение потребителей к качеству оказанных услуг

2008 г	Качество услуг не достаточно высокого уровня	Качество не устроило совсем	качество услуг устраивает
Клиентов (%)	28 (28%)	11 (11%)	61 (61%)

Для наглядности построим диаграмму по результатам опроса потребителей о качестве предоставляемых услуг (рисунок 3)

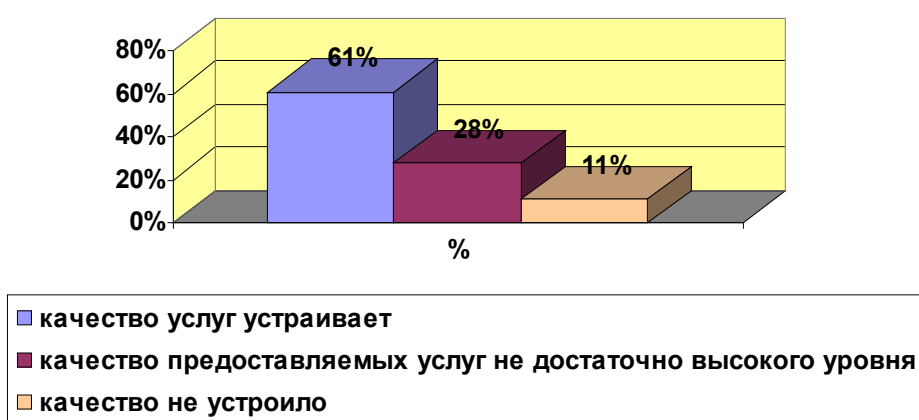


Рисунок 3. Отношение потребителей к качеству купленных услуг

Все маркетинговые усилия фирмы направлены на формирование сильных и прочных предпочтений у действительных и потенциальных клиентов. Задача – отвлечь как можно больше клиентов от уже существующего рынка, и привлечь новые категории клиентов<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Гуляев В.Г., Селиванов И.А. Туризм. Экономика, управление, устойчивое развитие. – М.: Советский спорт, 2008. – с. 59.

## 5 Финансовая деятельность МУ КЦ «Дом озера»

Основные направления работы МУ КЦ «Дом Озера»:

- Выставочная деятельность
- Концертная деятельность
- Услуги Художественного Салона

Оказание МУ КЦ «Дом Озера» платных услуг:

1. Показ экспозиции выставки
2. Экскурсионное обслуживание
3. Организация и проведение концертов оркестров, ансамблей, солистов и исполнителей, творческих и литературных вечеров
4. Входная плата на музыкально-литературный салон «Созвучие муз»
5. Продажа программ и др. полиграфической продукции
6. Предоставление услуг по реализации художественных произведений мастеров народных промыслов, художников, умельцев на комиссионных началах.
7. Организация и проведение культурно-массовых, торжественных, корпоративных и др. мероприятий
8. Мастер-класс художников – педагогов школы акварели С.Андряки
9. Музыкальный абонемент для детей 1-5 классов.

МУ КЦ «Дом Озера» имеет право:

- привлекать для осуществления своих функций на договорных основах другие организации;
- осуществлять внешнеэкономическую деятельность в соответствии с действующим законодательством;
- самостоятельно обеспечивать развитие материально-технической базы в пределах средств, выделяемых на эти цели из бюджетов различных уровней;

- планировать свою деятельность исходя из предмета и целей своей деятельности, а также имеющихся финансовых ресурсов;
- в установленном законодательством Российской Федерации и нормативными актами порядке и исходя из лимита бюджетных обязательств, определять размер средств направляемых на оплату труда своих работников, производственное и социальное развитие.

МУ КЦ «Дом Озерова» обязан:

- подготавливать и представлять "Учредителю" годовой план работы и смету доходов и расходов с уточнением в течение года по кварталам;
- представлять в вышестоящие органы управления культурой годовой и иные статистические отчеты по утвержденной Министерством культуры форме, краткий годовой аналитический текстовый отчет;
- нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за нарушение договорных, кредитных, расчетных обязательств, правил хозяйствования, установленных законодательством Российской Федерации;
- возмещать ущерб, нарушением правил безопасности производства, санитарно-гигиенических норм и требований по защите здоровья работников, населения, потребителей;
- обеспечивать своих работников безопасными условиями труда, качественным оборудованием и инструментами, мебелью, соответствующей нормам охраны труда, нести ответственность в установленном порядке за ущерб, причиненный их здоровью и трудоспособности;
- осуществлять оперативный бухгалтерский учет результатов производственной, хозяйственной, финансовой и иной деятельности, вести статистическую и бухгалтерскую отчетность, отчитываться о результатах деятельности в порядке и в сроки согласно законодательству Российской Федерации. За искажение государственной отчетности должностные лица ДК несут персональную установленную законодательством Российской Федерации



Федерации дисциплинарную, административную и уголовную ответственность.

Контроль и ревизию деятельности МУ КЦ «Дом Озерова» осуществляется "Учредителем" либо уполномоченным им органом, а также налоговыми и иными органами в пределах их компетенции, на которые в соответствии с действующим законодательством возложена проверка деятельности муниципальных учреждений.

"Учредитель" ежегодно в установленном законодательством порядке доводит до МУ КЦ «Дом Озерова» данные о размерах ассигнований, выделяемых за счет средств муниципального бюджета.

МУ КЦ «Дом Озерова», на основе данных "Учредителя", имеющихся творческих, материальных и экономических ресурсов, запросов населения, социологических исследований и опросов, а также заказов юридических и физических лиц, самостоятельно разрабатывает и утверждает годовой план своей деятельности.

План включает в себя:

- мероприятия, направленные на реализацию творческо - производственной и самостоятельной хозяйственной деятельности, укрепление материально-технической базы и социальное развитие МУ КЦ «Дом Озерова»;
- объемы основной деятельности, определяемые спецификой МУ КЦ «Дом Озерова», группой по оплате труда и территориальным(местным) условиям;
- объем финансовых средств и направления их использования в соответствии с Уставом МУ КЦ «Дом Озерова».

План утверждается директором МУ КЦ «Дом Озерова» в месячный срок со дня принятия местного бюджета и предоставляется "Учредителю".

Обязательным документом при ежегодном планировании деятельности МУ КЦ «Дом Озерова» является смета доходов и расходов МУ КЦ «Дом Озерова», утвержденная главным распорядителем бюджетных средств.

В соответствии со ст. 135 Трудового кодекса Российской Федерации система оплаты труда работников, размеры тарифных ставок, окладов, различных видов выплат (за работу в ночное время, работу в выходные и праздничные дни, сверхурочную работу, надбавки и доплаты за звания и т.д.) устанавливаются соответствующими Законами Российской Федерации и иными правовыми нормативными актами.

Структура и штаты устанавливаются МУ КЦ «Дом Озерова» по согласованию с "Учредителем", в пределах имеющихся средств на оплату труда.

МУ КЦ «Дом Озерова» по согласованию с "Учредителем" устанавливает цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, кроме случаев, когда законодательством Российской Федерации предусматривается государственное регулирование цен (тарифов) на отдельные виды продукции, товаров и услуг. Цены (тарифы) определяются в соответствии с нормативными актами по каждому виду услуг(продукции) и не могут быть выше расчетных.

При проведении платных мероприятий МУ КЦ «Дом Озерова», в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, устанавливает льготы на их посещение для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов и военнослужащих срочной службы.

Финансовая деятельность МУ КЦ «Дом Озерова» осуществляется в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации.

Финансовые средства МУ КЦ «Дом Озерова» образуются за счет:

- бюджетных средств, выделенных по смете, и других поступлений от "Учредителя";
- доходы от платных форм культурной деятельности;
- платежи от оказания услуг по договорам с юридическими и физическими лицами;
- добровольные пожертвования, субсидии, средства, полученные по завещаниям;

- другие доходы и поступления в соответствии с законодательством Российской Федерации.

МУ КЦ «Дом Озера» осуществляет свою финансовую деятельность в соответствии со сметой доходов и расходов. В смете МУ КЦ «Дом Озера» отражаются все доходы, получаемые как из бюджета и государственных внебюджетных фондов, так и от осуществления разрешенной предпринимательской деятельности, в том числе доходы от оказания платных услуг, другие доходы, получаемые от использования муниципального имущества, закрепленного за МУ КЦ «Дом Озера» на праве оперативного управления. Доходы, полученные от предпринимательской деятельности, а также доходы, полученные от платных форм деятельности МУ КЦ «Дом Озера» реинвестируются в МУ КЦ «Дом Озера» на нужды обеспечения, развития и совершенствования основной уставной деятельности, учитывается на отдельном лицевом счете.

МУ КЦ «Дом Озера» использует бюджетные средства в соответствии с утвержденной сметой доходов и расходов.

Результаты деятельности МУ КЦ «Дом Озера» представим в таблице 4

Таблица 4

Результаты деятельности МУ КЦ за 2007-2008 гг.

	За 2007 год	За 2008 год
Количественные показатели		
Количество названий книг	36	17
Тираж, тыс., экз.	34,1	16,7
Выпуск в печатных листах- оттисках, млн. л/отт.	1,05	0,3
Выручка от продажи товаров, продукции, работ, услуг, тыс. руб.	95 432	123 607
Валовая прибыль, тыс. руб.	7 437	4 483
Чистая прибыль, тыс. руб.	240	-508
Стоимость чистых активов, тыс. руб.	94 300	96 212
Кредиторская задолженность	30 009	42 596
В т.ч. задолженность перед федеральным бюджетом	8 065	10 160

Задолженность по вексельным обязательствам		
Дебиторская задолженность	13 696	13 924
В т.ч. задолженность федерального бюджета	1 431	
Задолженность по вексельным обязательствам		

В соответствии со ст. 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации МУ КЦ «Дом Озера» при исполнении сметы доходов и расходов самостоятелен в расходовании средств, полученных за счет внебюджетных источников. Данные средства учитываются на лицевом счете МУ КЦ «Дом Озера» в отделении Федерального Казначейства и инвестируется непосредственно в развитие, совершенствование и обеспечение основной уставной деятельности МУ КЦ «Дом Озера».

Размеры бюджетного финансирования МУ КЦ «Дом Озера» определяются исходя из нормативов финансирования учреждений данного типа, определенных в установленном порядке, а при их отсутствии - на основе общих принципов, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Бюджетные ассигнования выделяются исключительно на следующие цели:

- оплату труда в соответствии с заключенными трудовыми договорами и правовыми актами, регулирующими размер заработной платы соответствующих категорий работников;
- перечисление страховых взносов в государственные внебюджетные фонды;
- командировочные и иные компенсационные выплаты работникам в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- оплату товаров, работ и услуг по заключенным муниципальным контрактам;
- оплату товаров, работ и услуг в соответствии с утвержденными сметами.

Запрещается не целевое использование бюджетных ассигнований, выделяемых на осуществление основной уставной деятельности, в том числе размещение бюджетных средств на депозитных счетах кредитных учреждений и приобретение ценных бумаг для получения дополнительного дохода.

Поступление средств из внебюджетных источников не является основанием для уменьшения размера бюджетных ассигнований МУ КЦ «Дом Озера».

Налогообложение деятельности МУ КЦ «Дом Озера» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6 Управление персоналом МУ КЦ «Дом озера»**

МУ КЦ «Дом Озера» призвано проводить целенаправленную и последовательную работу по совершенствованию кадровой политики в соответствии со стратегией своего развития, которая исходит в настоящее время не только из расширения масштабов производства, дальнейшей диверсификации своей деятельности, но, прежде всего, из улучшения качественных показателей работы каждого работника, общества или организации, повышения профессионального мастерства руководящих работников, специалистов и рабочих.

В области кадровой политики МУ КЦ «Дом Озера» директор компании руководствуется следующими положениями:

- создание единых принципов стратегического управления и развития персонала;
- интеграция кадровой политики при стратегическом планировании деятельности организации с учетом кадровой работы на всех уровнях управления;
- внедрение новых методов и систем подготовки и переподготовки персонала;

- разработка и внедрение экономических стимулов и социальных гарантий, направленных на повышение производительности и качества труда, эффективности работы организации;
- защита прав и гарантий каждого работника, работа с представителями трудовых коллективов и профсоюзов;
- исследование проблем в области развития человеческих ресурсов;
- подготовка нормативных и методических материалов с целью обеспечения высокого уровня управления кадрами.

Важными элементами кадровой политики являются следующие: организация процессов труда и управления в организации в соответствии с его целями и стратегией; нормирование труда; организация оплаты и стимулирования труда; управление затратами на персонал.

При осуществлении своих прав и полномочий администрация руководствуется законодательством РФ, уставом Культурного центра «Дом Озерова», настоящими Правилами и другими нормативно-правовыми актами, касающимися трудовых отношений.

Администрация обязана:

- Обеспечить безопасные и здоровые условия труда, соблюдать правила и нормы техники безопасности, необходимое освещение, исправное состояние ПЭВМ, оргтехники, электрического и другого оборудования,
- Создать необходимые условия для соблюдения исполнительской дисциплины, рационального использования рабочего времени.
- Обеспечить рабочим местом,
- Предоставить необходимые канцелярские и хозяйственные принадлежности, материалы и оргтехнику,
- Обеспечить правильное применение действующих условий оплаты труда в установленный срок,
- Поощрять инициативу и творческий подход к реализации возложенных обязанностей, объективно оценивать трудовой вклад

сотрудника и применять меры морального и материального поощрения за успешную и добросовестную работу,

- Рассматривать предложения и замечания направленные на совершенствование деятельности учреждения культуры, улучшений условий труда и отдыха,

- Обеспечивать и поощрять необходимые условия для повышения квалификации и профессиональной подготовки сотрудников,

- Применять меры административного воздействия к нарушителям исполнительной и трудовой дисциплины.

Сотрудники учреждения культуры имеют право:

- На ознакомление с документами, определяющими их права и обязанности, критерий оценки качества работы и продвижение по службе, а также на организационно-технические условия, необходимые для исполнения своих должностных обязанностей,

- На получение в установленном порядке информации и материалов, необходимых для исполнения своих должностных обязанностей,

- На переподготовку и повышение квалификации,

- на внесение предложений по совершенствованию деятельности КЦДО,

- занятие педагогической, научной и другой творческой деятельностью.

Сотрудники КЦДО обязаны:

- Добросовестно исполнять свои должностные обязанности,

- Соблюдать трудовую дисциплину (во время приходить на работу, точно соблюдать, установленную продолжительность рабочего времени, использовать рабочее время исключительно для исполнения своих служебных обязанностей)

- Систематически повышать свою квалификацию,

- соблюдать установленные правила работы с документами,

- содержать в порядке рабочее место, курить в строго установленном месте,

- бережно использовать имущество КЦДО.

Режим рабочего времени сотрудников КЦДО предусматривает пятидневную рабочую неделю с двумя выходными и не должен превышать 40 часов в неделю

Сотрудники КЦДО обязаны соблюдать режим рабочего времени, а именно:

- Начало работы в 10.00
- Окончание работы в 18.00, в предпраздничный день продолжительность рабочего дня уменьшается на 1 час.

Учет явки на работу и уход с работы осуществляется руководителями отделов, учет работы руководителей отделов осуществляется администрацией, ведущей табель учета рабочего времени.

Сотрудники, выполняющие работу за пределами КЦДО, обязаны получить разрешение директора или его заместителя, курирующего направление в работе и сделать соответствующую запись в журнале местных командировок.

Назначение администрации сверхурочной работы, либо работы в выходные дни производится на основании плана работы КЦДО и оформляется приказом.

Сверхурочная работа компенсируется дополнительным временем отдыха, но не менее времени, отработанного сверхурочно.

Отгулы за работу в выходные и праздничные дни, а также за сверхурочную работу предоставляются директором по заявлению сотрудника, которое визируется зав. Отделом или зам. Директора, курирующего направление в работе.

Отгул предоставляется в течении 2 недель после переработки.

Отгулы за работу в выходные и праздничные дни в командировках предоставляются на тех же основаниях, если командировка была связана с проведением массового мероприятия по плану учреждения культуры, либо выезд приходился только на выходные.



Ежегодные отпуска предоставляются сотрудникам продолжительностью 28 календарных дней. Очередность предоставления отпуска устанавливается заместителем директора и утверждается директором.

График отпусков составляется на каждый календарный год и утверждается директором.

Перенесение отпуска допускается с согласия сотрудника и происходит в тех исключительных случаях, когда отпуск работника может отразиться на ходе работы КЦДО. При этом отпуск должен быть использован не позднее 12 месяцев после окончания того рабочего года, за который он предоставляется.

Кроме того, с согласия директора, ежегодный оплачиваемый отпуск может быть разделен на 2 части, где количество дней в частях отпуска оговаривается между сторонами.

Допускается отзыв сотрудника из отпуска по производственной необходимости. Неиспользованная часть отпуска должна предоставляться сотруднику в течении текущего рабочего года, или может быть присоединена к очередному отпуску.

Правом поощрения или наложения взыскания обладает директор, либо в его отсутствие и. о. директора.

За образцовое выполнение должностных обязанностей, успехи в работе, продолжительность и безупречность трудовой деятельности применяется следующие поощрения:

- Денежная премия,
- Благодарность,
- Ценный подарок,
- Представление к награждению грамотами и наградами.

Нарушение трудовой и производственной дисциплины, неисполнение или неудовлетворительное исполнение должностных обязанностей и Регламента КЦДО влекут за собой наложение следующих взысканий:

- Замечание,

- Выговор,
- Строгий выговор,
- Увольнение.

Увольнение в качестве дисциплинарного взыскания может быть применено за систематическое неисполнение без уважительной причины обязанностей, согласно должностной инструкции, Регламента учреждения культуры, Правил внутреннего трудового распорядка, если ранее применялись меры дисциплинарного характера, либо за прогул, а также за появление на рабочем месте в нетрезвом состоянии.

Прогулом считается отсутствие на рабочем месте более 4 часов без уважительной причины. К сотруднику, совершившему прогул, применяются такие меры дисциплинарного взыскания, как выговор, строгий выговор. Время прогула оплате не подлежит. Не зависимо от мер дисциплинарного взыскания, сотрудник, совершивший прогул, либо появившийся на рабочем месте в нетрезвом состоянии, лишается премии полностью, либо частично по усмотрению директора.

До применения взыскания от нарушителя трудовой дисциплины берется объяснение в письменной форме. Отказ работника дать письменное объяснение не является препятствием для взыскания.

Дисциплинарные взыскания применяются непосредственно за обнаружение поступка, но не позднее 1 месяца со дня его обнаружения, не считая времени болезни или отпуска.

За каждое нарушение применяется только одно взыскание. Приказ о применении дисциплинарного взыскания с указанием мотивов его применения объявляется работнику под роспись в 3-х дневный срок. Приказ в необходимых случаях доводится до сведения всех сотрудников КЦДО. Если в течении года со дня применения дисциплинарного взыскания сотрудник не был подвергнут новому взысканию, то взыскание считается погашенным. Директор может издать приказ о снятии дисциплинарного взыскания, не ожидая окончания года.

В течении срока действия дисциплинарного взыскания, меры поощрения, указанные в правилах внутреннего распорядка, к сотруднику не применяются.

Система мотивации МУ КЦ «Дом Озерова» включает в себя:

- обучение - способ повышения эффективности труда работников и их удержания;
- материальный рост - прирост «живых» денег, которые сотрудник может получить после определенного срока работы;
- карьерный рост - повышение в должности, право распоряжаться более серьезными ресурсами;
- социальные бенефиты - забота о семье и здоровье работника, мероприятия, направленные не только на него самого, но и на его семью и детей.

Оплата труда работников организации по сдельной форме оплаты труда.

Сдельная форма оплаты труда предусматривает начисление заработной платы по заранее установленным расценкам за каждую единицу выполненной работы. Она подразделяется на:

- простую сдельную;
- сдельно-премиальную;
- аккордную;
- сдельно-прогрессивную;
- косвенно-сдельную.

Важным стимулом материальной заинтересованности работников организации. Размер премирования зависит от конечных результатов туристской деятельности. Премирование не может быть постоянно гарантированным.

В связи с инфляцией, вызванной ростом цен на потребительские товары и услуги, осуществляется индексация заработной платы сотрудников организации.

Таким образом, кадровая политика МУ КЦ «Дом Озера» направлена на достижение высокой производительности труда каждого работника, создание таких экономических стимулов и социальных гарантий, которые позволили бы сближать интересы работника с интересами организации, повышать роль личности и стимулирования труда.

## **7 Связь с общественностью (Паблик рилейшнз) МУ КЦ «Дом озера»**

Можно выделить следующие основные направления деятельности МУ КЦ «Дом Озера» в области public relations:

- Работа со средствами массовой информации.
- Проведение семинаров

Проведение семинаров (ярмарок, workshops) – важный элемент PR-деятельности любой компании. Обычно семинары проводятся по основному направлению деятельности компании. Это свободные встречи в достаточно неформальной обстановке за чашечкой кофе, в ходе которой представители компании-организатора рассказывают об особенностях своего направления.

- Работа с различными информационными службами.

Различные информационные службы – это специализированные организации, куда любой человек может позвонить и бесплатно получить справку по любому вопросу.

- Организация выставок, концертов.
- Организация корпоративных праздников

Корпоративные встречи, вечеринки, тренинги, праздники стали неотъемлемой частью корпоративной культуры. Корпоративные мероприятия уже давно являются одним из действенных инструментов маркетинга и PR. Ведь любой корпоратив, так или иначе, является частью имиджевой стратегии компании, а от имиджа компании зависит очень много.

По уровню организации корпоративных мероприятий судят не только обо всей компании в целом, но и об ее руководстве в частности. Причем не только ваши партнеры и конкуренты, но и более важные люди – ваши сотрудники. Ведь именно на них направлены корпоративные мероприятия в первую очередь. И от того, насколько грамотно в компании выстроена корпоративная культура, зависит настроение ваших сотрудников, а значит, и их продуктивность.

Работа в области Public Relations в МУ КЦ «Дом Озерова» представлена следующими направлениями:

Предвыборные технологии и политPR.

Собственно PR кампании:

- работа с информацией на поле mass-media посредством прессы, радио, TV, других медиа-каналов, включая Internet, телетайп, телефакс и т.д.
- работа на поле непосредственного взаимодействия и контактов с любыми внешними для субъекта PR организациями и людьми, включая государственные структуры, общественные организации, частный бизнес и просто людей - на встречах, переговорах, презентациях, во время выставок, форумов и конференций.

"Внутрифирменный PR", ориентированный не только на "организационные коммуникации"(как это принято на Западе), но вбирающий в себя бизнес-консультирование, организационно-психологический консалтинг, формирование корпоративной культуры, формальной и неформальной структуры организации, отношений между людьми, а также создание институциональных форм PR: пресс-службы и отдела (департамента, управления) по связям с общественностью направления работы.

Прикладные исследования: социологические, социально-психологические, демографические; маркетинговые исследования и маркетинговые стратегии.

Работа с личным имиджем любого, кто в этом заинтересован.

Таким образом, следует сказать, что деятельность Public Relations в МУ КЦ «Дом Озера» еще не получила своего полного развития. Необходимо дальнейшее обучение персонала направлениям PR, посещение профессиональных тренингов и семинаров.

## **8 Выполнение индивидуального задания**

Технология ведения переписки в учреждении

Деловая переписка – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями, так как именно письма соединяют организацию-автора с другими учреждениями.

Через письма осуществляется обмен информацией, делаются предложения, ведется переговорное общение, и т.п. Иногда информационно-справочная документация просто подтверждает факты, события, которые нужно лишь принять к сведению.

Таким образом, служебное письмо – это обобщенное название различных по содержанию документов, оформленных в соответствии с ГОСТом, пересылаемых по почте, по факсу или другим способом.

Виды некоммерческих деловых писем:

Письмо-просьба. В письме-просьбе излагается какая-либо просьба, при этом в ней подчеркивается заинтересованность организации в ее исполнении. Просьба может излагаться от первого лица единственного числа, от первого лица множественного числа; от третьего лица единственного числа и от третьего лица множественного числа.

Сопроводительное письмо. Сопроводительное письмо составляется при отправке адресату документов или материальных ценностей. Подобного рода письмо оправдывает себя в тех случаях, когда содержит дополнительные разъяснения к приложенному документу.

Письмо-сообщение. В данном виде делового письма дается какая-либо информация, не требующая ответа или подтверждения со стороны, которой высылается данное письмо.

Письмо-подтверждение. Содержит сообщение о получении какого-либо отправления или о том, что ранее составленный документ остается в силе. Также можно подтверждать факт либо действие.

Письмо-напоминание. Направляется в тех случаях, когда не удается получить ответ с помощью телефонных переговоров или личных встреч. Оно состоит из двух элементов: напоминание о выполнении действия; меры, которые будут приняты в случае невыполнения ранее заключенного договора или соглашения.

Пометка «Вторично» отправляется тогда, когда отправитель допускает возможность, что адресат не получил письма, отправленного ранее.

Письмо-приглашение. Пишется в том случае, когда организация хочет пригласить другую организацию на какое-либо торжество или мероприятие. В данном деловом письме указывается время, место и дата проведения мероприятия.

Письмо-благодарность. В данном виде письма выражается благодарность за выполнение какого-либо рода деятельности.

Гарантийное письмо. Составляется с целью подтверждения определенных обязательств и адресуется организации, либо отдельному лицу.

Для коммерческой корреспонденции характерна следующая градация:

- письмо-запрос, ответ на него;
- письмо-предложение (оферта), ответ на него;
- письмо-претензия (рекламация), ответ на него.

Запрос и ответ на него. Данные виды коммерческой корреспонденции являются в письменной речи реализацией двусторонней связи.

Запрос представляет собой обращение лица, желающего заключить сделку. В запросе обязательно указывается наименование товара (услуг),

условия, на которых желательно получить товар, условия платежа, количество и качество товара.

Написание этого вида писем требует соблюдения следующих принципов:

- ссылка на первичное письмо и его тему;
- соблюдение одинаковых языковых средств в обоих письмах;
- соблюдение последовательности в изложении аспектов содержания.

Оферта и ответ на нее. В данном виде письма обычно указывается, на каких условиях должен произойти обмен товарами (услугами). В ответе выражается согласие либо несогласие с выдвинутыми условиями.

Письмо-претензия (рекламация), ответ на него. Рекламация содержит претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по договору обязательства и требования возмещения убытков. Она может быть предъявлена в отношении качества, количества товаров, сроки поставки и т.п.

Рекламация содержит:

- основания для предъявления претензий;
- доказательства произошедшего ущерба;
- конкретные требования стороны, предъявляющей претензию.

Рекламация представляется в письменном виде, с приложением всех необходимых документов. Если она не может быть урегулирована сторонами, то она переносится в арбитраж.

В ответе на рекламацию сообщается, что: информация принята к рассмотрению; она рассматривается полностью, частично либо отклоняется; денежная оплата произведена.



## Заключение

В процессе модернизации и динамичного развития общественных отношений особое значение приобретает социально-культурная сфера (СКС), так как именно в ней создаются условия для формирования интеллектуального потенциала нации и во многом определяется духовная жизнь общества. Поэтому вопросы возможности управления этой сферой не могут остаться без внимания социологов, тем более, что в научных кругах регулярно возникают дискуссии о невозможности управления духовной жизнью, культурой, в отличие, например, от экономической или политической сфер.

Социокультурная сфера - это подсистема общества, в которой создается и сохраняется нормативная культурная традиция, разделяемая в той или иной степени всеми членами общества и передаваемая от поколения к поколению через различные социальные процессы. Выделяя признаки некоторого различия между культурной и социальной составляющими социально-культурной сферы, или, в иной интерпретации, системами, антропологи стремились подчеркивать культурный аспект этого комплекса, а социологи - аспект взаимодействия<sup>3</sup>.

Для лучшего понимания специфики категории «социально-культурная сфера», в которую включаются различные феномены социальной и культурной жизни, отечественные социологи и культурологи предлагают рассматривать исходные понятия «социум» и «культура» как относительно автономные реальности, закрепив за ними тот смысл, который является для них традиционным и отражает результативные и процессуальные стороны этих явлений. Взаимосвязь социального и культурного, опосредованная деятельностью различных субъектов, рождает особую реальность, суть которой выражается понятием «социально-культурная сфера». Точкой отсчета в данном случае будет культура, которая вносит содержательный смысл в это понятие, указывает на сферу активности субъекта деятельности.

В качестве субъектов культурной деятельности можно рассматривать личность, социальную группу или общность, общество, человечество в целом.

Для понимания специфики управления социально-культурной сферой важно учитывать сложившуюся совокупность механизмов, посредством которых культурные факторы связываются с эмпирическими системами социальной действительности. Взаимопроникновение этих двух систем, а также наличие между ними отношений контроля и обусловленности составляют в известном смысле основу для системы действий, активирующих управленческие решения.

Сложный процесс общественного развития, предполагающий взаимодействие и взаимозависимость социальной и культурной системы, может привести к какому-либо культурному изменению, способному преобразовать ценности социального уровня. В качестве источника взаимопроникновения этих систем были признаны различные формы институционализации культуры в виде коммуникаций, традиций, языка, правовых норм и кодифицированных знаний.

Сейчас особо подчеркивается и возрастание роли такого современного механизма институционализации как индустрия культуры, которая способствует массовому распространению достижений культуры с помощью технических средств тиражирования и публикации и превращается в эффективный элемент новых управленческих технологий.

Социально-культурная сфера - это открытая система, интенсивно обменивающаяся со средой (другими сферами жизнедеятельности общества и природой) результатами деятельности и информацией и характеризующаяся разнообразными, неравновесными и нелинейными соотношениями. Она усваивает внешние воздействия, находится в постоянном изменении и является одновременно самоорганизующейся и организуемой, полидетерминированной, многосубъектной, многоуровневой системой. Поэтому для социально-культурной сферы ее сохранение и

воспроизводство во многом зависит от самоорганизации и организации. Суть ее самоорганизации заключается в самосознании, самосохранении, самосовершенствовании структуры и функций, а организации - в сознательном, целевом управлении.

Практика проходила в организации социально-культурной сферы МУ КЦ «Дом Озера».

Культурный центр «Дом Озера» является основным культурно - просветительским центром г. Коломны. В своей деятельности МУ КЦ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Гражданским, Трудовым, Налоговым, Бюджетным кодексами Российской Федерации, законом РФ "Об образовании", Федеральными законами "Об общих принципах организации местного самоуправления", "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", "О некоммерческих организациях", "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации", другими Федеральными законами.

По результатам практики мы можем сделать следующий вывод, МУ КУ «Дом Озера» является узнаваемым и популярным местом в городе. Список оказываемых услуг достаточно широк, это и проведение разнообразных выставок, концертов, рекламных акций, типографские услуги, сотрудничество с художественными школами и училищами, проведение благотворительных общественных мероприятий и т.п. МУ КЦ открыт для внедрения новых идей в сферу своей деятельности.

## Список использованной литературы

1. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме [Текст] / Л.В. Баумгартен. – М.: Академия, 2007. – 176 с. – ISBN 5-7567-0425-6.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] / Н.А. Зайцев. – М.: Академия, 2008. – 240 с. – ISBN 978-5-7695-5168-0.
3. Корнеев И.К., Пшенко А.В. Деловая переписка и образцы документов [Текст] / И.К. Корнеев, А.В. Пшенко. – М.: Проспект, 2009. – 324 с. – ISBN 978-5-392-00544-4/
4. Кузнецов И.Н Деловая переписка . [Текст] / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2007. – 401 с. – ISBN 978-5-394-00275-5/
5. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления [Текст]. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 302 с. - ISBN 5-279-02448-1.
6. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] / М.А. Морозов. – М.: Академия, 2009. – 240 с. - ISBN 5-7695-1831-6.
7. Морозова Н.С., Морозов М.А. Н. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] / С. Морозова, М.А. Морозов. – М.: Академия, 2009. – 288 с. – ISBN 978-5-7695-6481-9.
8. Мотышина М.С., Большаков А.С., Михайлов В.И. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] / М.С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. – М.: Высшее образование. – 448 с. – ISBN 978-5-222-13641-6.
9. Саак А.Э., Пшеничных А.Ю. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] / А.Э. Саак, А.Ю. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2008. – 512 с. – ISBN 5-469-01368-5.
10. Усов В.В. Деловой этикет [Текст] / В.В. Усов. – М.: Академия, 2009. – 400 с. – ISBN 978-5-7695-2554-4/

## Приложение

### ДОГОВОР О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

Муниципальное учреждение Культурный центр «Дом Озерова»

\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_

с одной стороны и Коломенский государственный педагогический институт в лице ректора Мазурова А.Б. с другой стороны заключили настоящий договор о сотрудничестве:

#### ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Предметом настоящего договора является осуществление совместной деятельности сторон по проведению *музейной практики* студентов 2 курса дневного обучения педагогического факультета отделения изобразительного искусства.

#### ПРИНЦИПЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ СТОРОН

*Муниципальное учреждение Культурный центр «Дом Озерова»:* - выступает базой для проведения практики студентов 2 курса дневного обучения педагогического отделения изобразительного искусства.

*Коломенский государственный педагогический институт:*

- осуществляет научное руководство педагогической практикой, проводящейся на базе данного Муниципального учреждения;
- предоставляет (назначает) научного руководителя практики для оказания научно-методической помощи;
- участвует в подведении итогов, обобщении и выработке рекомендаций;
- оказывает помощь в оформлении результатов практики.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

В случае возникновения разногласий решение принимается путем переговоров. Данный договор по согласию сторон может быть видоизменен и дополнен в зависимости от изменения обстоятельств.

Настоящий договор не предусматривает финансовой ответственности сторон по отношению друг к другу.

## СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

Договор вступает в силу после его подписания и считается продленным на новый учебный год при отсутствии возражений со стороны договаривающихся субъектов.

Коломенский Государственный Культурный центр «Дом Озера»

Педагогический институт

140411, Московская обл. 140400, Московская обл. г. Коломна,

г. Коломна, ул. Зеленая, д. 30 ул. Красногвардейская, д.2

Ректор КГПИ Директор КЦДО

\_\_\_\_\_ Мазуров А.Б. \_\_\_\_\_ Дроздова Г.В.

Согласовано:

Декан педагогического факультета \_\_\_\_\_ Широких О.Б.

Зав. кафедрой отделения ИЗО \_\_\_\_\_ Абакумов М.Г.

Документы, на основании которых можно делать соответствующие  
отметки в таблице учета рабочего времени

Отклонения от установленного режима	Документ	Код буквенный
Работа в выходные и праздники	приказ руководителя организации о привлечении к работе	РВ
Сверхурочная работа	приказ руководителя организации о привлечении к работе	С
Служебная командировка	приказ о направлении в командировку с подписью работника, оформленное командировочное удостоверение, служебное задание и отчет о его выполнении	К
Повышение квалификации с отрывом от работы	приказ о направлении на курсы повышения квалификации с подписью работника	ПК
Повышение квалификации с отрывом от работы в другой местности	приказ о направлении на курсы повышения квалификации с подписью работника	ПМ
Ежегодный основной оплачиваемый отпуск	приказ об отпуске с подписью работника	ОТ
Ежегодный дополнительный оплачиваемый отпуск	приказ об отпуске с подписью работника	од
Учебный отпуск с сохранением заработной платы	приказ об отпуске с подписью работника	У
Сокращенная продолжительность рабочего времени для работников, обучающихся без отрыва от производства с частичным сохранением заработной платы	трудовой договор, в котором прописаны условия рабочего времени, приказ о направлении на обучение	УВ
Учебный отпуск без сохранения заработной платы	приказ об отпуске с подписью работника	уд
Отпуск по беременности и родам или в связи с усыновлением новорожденного ребенка	больничный лист	р
Отпуск по уходу за ребенком до достижения трехлетнего возраста	приказ об отпуске с подписью работника	ож
Отпуск без сохранения заработной платы с разрешения работодателя	приказ об отпуске с подписью работника	ДО
Отпуск без сохранения заработной платы при условиях, предусмотренных	приказ об отпуске с подписью работника	ОЗ

законом		
Ежегодный дополнительный отпуск без сохранения заработной платы	приказ об отпуске с подписью работника	ДБ
Временная нетрудоспособность (кроме бытовых травм, отпуска по уходу за больными и по карантину)	больничный лист	Б
Временная нетрудоспособность в связи с бытовой травмой, по уходу за больными и по карантину	справки медицинских учреждений	Т
Сокращенная продолжительность рабочего времени	трудовой договор с соответствующими условиями, приказ руководителя организации	лч
Время вынужденного прогула в случае признания увольнения, перевода на другую работу или отстранения от работы незаконными с восстановлением на прежней работе	решение суда, комиссии по трудовым спорам или предписание государственного инспектора по труду, приказ руководителя организации о восстановлении на работе	пв
Невыходы на работу во время выполнения государственных или общественных обязанностей	приказ руководителя организации	г
Прогулы	докладные записки руководителей подразделений, объяснительные записки сотрудников, приказы о вынесении дисциплинарного взыскания, акты комиссии и др.	ПР
Продолжительность работы в режиме неполного рабочего времени по инициативе работодателя	условия трудового договора, приказы по основной деятельности	НС
Забастовка	решение о проведении забастовки, принятое представительным органом работников	ЗБ
Неявки по невыясненным причинам (до выяснения обстоятельств)	отсутствуют документы, объясняющие причины отсутствия сотрудника на работе	нн
Время простоя по вине работодателя	заявление работника о начале простоя	РП
Время простоя по причинам, не зависящим от работодателя и работника	заявление работника о начале простоя	нп
Время простоя по вине работника	акт о том, что работник совершил неправомерные действия, которые привели к простоя, объяснительная записка работника	вп
Отстранение от работы (недопущение к работе) с оплатой	приказ об отстранении от работы	но



1	Отстранение от работы (недопущение к работе) без оплаты	приказ об отстранении от работы	НБ
1	Время приостановки работы при задержке заработной платы	заявление работника о приостановке работы в связи с задержкой зарплаты	нз

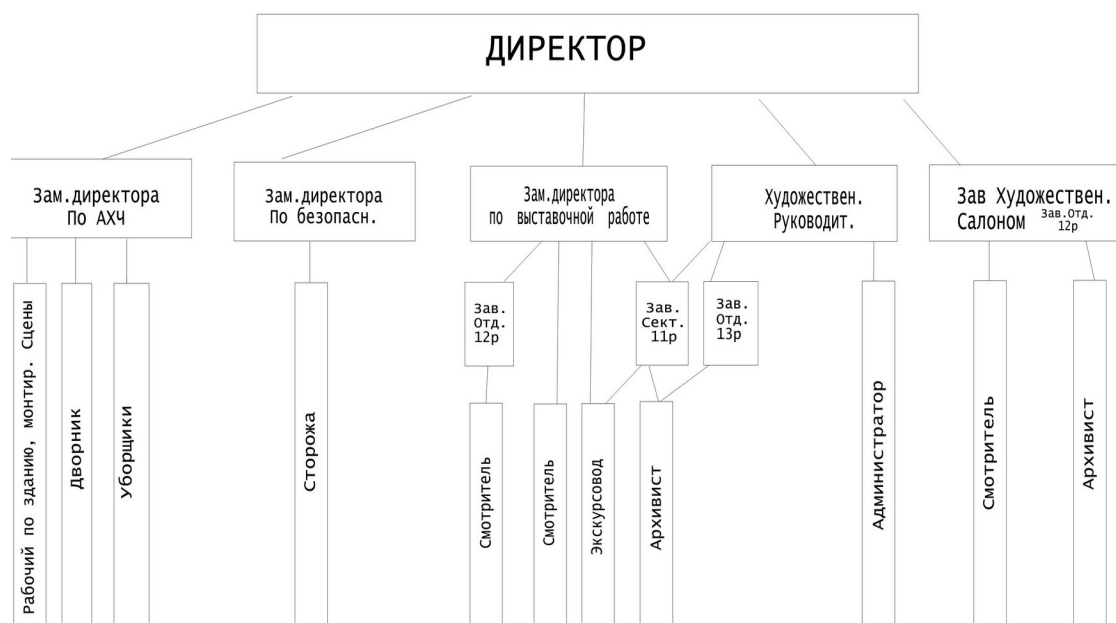


Рисунок 1. Организационная структура МУ КЦ «Дом Озера»